

Obstacles à la communication dans une situation de communication exolingue en contexte de clavardage^{1,2}

Marie Bernier

*Département d'études françaises et de traduction
Université Laurentienne (Sudbury, Ontario)*

L'un des aspects les plus marquants des avancées de la technologie des dernières années a trait à la communication électronique, dite communication médiée par ordinateur (désormais CMO), devenue si habituelle, si banale et si incontournable que nous ne nous en passerions plus aujourd'hui. La CMO est présente partout, dans toutes les sphères de l'activité humaine, du moins dans nos sociétés développées. Elle est aussi devenue, par la force des choses, l'un des moyens en enseignement-apprentissage utilisés en acquisition des langues étrangères (désormais ALÉ) pour satisfaire aux besoins de communication en langue cible.

La linguistique pragmatique étudie depuis quelques années les pratiques langagières des internautes (Pierozak, 2000), identifiant, expliquant et catégorisant ces « genres discursifs » nouveaux (Cusin-Berche, 1999) et les usages graphiques du clavardage, formes d'expression spécifiques que l'on trouve en ligne (Anis, 2001), mettant ainsi en lumière les variations discursives issues de la langue de la CMO³. Mais c'est principalement du côté endolingue que la recherche a porté jusqu'à maintenant son intérêt, laissant dans l'ombre les interactions survenant entre partenaires de langues/cultures différentes. Il est devenu manifeste, pourtant, que l'utilisation de la communication électronique touche, partout à travers le monde, un nombre croissant d'adeptes et est un vecteur de contact des langues qu'on ne peut plus négliger.

L'objet qui intéresse notre étude concerne l'interaction exolingue, c'est-à-dire l'interaction intervenant entre partenaires qui ne sont pas issus d'une

¹ Ce texte est rédigé selon la Réforme de l'orthographe du français de 1990.

² Terme que nous emploierons tout au long de ce travail en conformité avec la proposition de l'OQLF, en lieu et place du terme anglais *chat*, et de l'une de ses versions françaises *tchatte*. Il n'apparaîtra donc pas en italique par la suite.

³ Nous parlons ici pour le français. Il est entendu que ce sont souvent les mêmes procédés linguistiques qui sont aussi à l'œuvre dans les autres langues, avec des réalisations propres aux règles morphosyntaxiques de chacune.

même langue/culture. Nous définirons, à la suite de Bange (1992), l'interaction exolingue comme l'interaction qui survient entre au moins un locuteur natif de la langue utilisée comme véhicule de la communication en cours et un alloglotte, locuteur non natif de cette langue, appartenant généralement à un groupe socioculturel étranger.

C'est via l'analyse conversationnelle exolingue que l'on a le plus documenté les pratiques conversationnelles entre locuteurs natifs et non natifs. Ainsi, l'analyse conversationnelle a-t-elle minutieusement décrit les obstacles communicationnels de même que les stratégies d'intercompréhension que les partenaires d'interaction mettent en œuvre lorsqu'ils interagissent en présentiel et sont aux prises avec des difficultés d'intercompréhension. Cependant, force nous est de constater que l'étude des interactions exolingues n'a pas encore investi le domaine de la communication électronique, qu'il est presque impossible de ne pas voir aussi comme lieu d'interactions.

C'est en vertu du caractère hybride de la CMO (écrit oralisé ou oral scripturé) et dans une perspective interactionniste que nous nous sommes demandée comment procèdent des interactants (ici francophones/hispanophones) qui communiquent par le biais du clavardage pour arriver à se comprendre, et ce, malgré l'asymétrie qui caractérise leurs échanges et en l'absence des éléments non verbaux et paraverbaux qui pourraient aider à l'intercompréhension. Nous voulions ainsi observer si les mécanismes conversationnels documentés pour l'interaction exolingue en présentiel sont également à l'œuvre dans l'interaction médiée par ordinateur ou encore si peuvent être mis en lumière d'autres mécanismes issus des cybercommunications. La question principale que pose cette recherche a donc trait aux types d'obstacles communicationnels, tant ceux liés à l'outil et au média (clavier, doigté, rythme conversationnel, etc.) que ceux liés aux langues d'interaction (obstacles lexicaux) que sont susceptibles de rencontrer les interactants lors d'interactions exolingues médiées par ordinateur. Plus spécifiquement, nous posons les questions suivantes :

- 1) dans une situation exolingue via la CMO synchrone, y a-t-il davantage d'obstacles qu'en présentiel? Ou, au contraire, y en a-t-il moins? Dans l'un ou l'autre cas, à quoi cela peut-il être dû? Il importe d'en chercher les causes.
- 2) en second lieu, en quoi — ou comment — ces obstacles peuvent-ils être comparables à ce qui peut être observé lors d'interactions en présentiel? Verrons-nous se dégager de nouveaux types d'obstacles dus à la nature du média utilisé?

Nous faisons l'hypothèse que les obstacles d'ordre linguistique seront comparables à ceux de la conversation exolingue en présentiel mais que l'utilisation du média entraînera des obstacles inédits en conversation

exolingue selon le principe que tout média exerce une influence sur l'énonciation. Nous nous intéresserons donc aux obstacles à la communication en situation d'échanges exolingues par clavardage⁴.

Cadre théorique

Communication médiée par ordinateur, version synchrone

Les réalisations synchrones sont une manifestation de la CMO à haut potentiel d'interaction puisqu'il s'agit de direct, de simultanéité — ou plutôt de quasi-simultanéité. Le clavardage, l'outil de communication synchrone le plus connu, permet de communiquer en temps quasi réel par écrit. Le clavardage peut se pratiquer à grande échelle (public et pour de larges auditoires), ce qui n'a que peu d'intérêt pédagogique (Keating, 2000) ou en privé, lorsqu'on le veut restreint à un auditoire ciblé, de deux ou plusieurs (quelques) personnes que l'on « invite » à participer à la conversation. C'est cette version qui présente un potentiel en acquisition des langues, surtout pour la collaboration à distance. Comme tout outil de communication, le clavardage crée des conditions d'énonciation spécifiques puisqu'il emprunte un clavier pour « converser ». La langue ayant cours en CMO est généralement très fortement marquée par l'oral puisqu'elle procède à la fois de l'oral et de l'écrit, car, bien que s'apparentant à la conversation orale, elle transite par l'écrit (clavier) pour se réaliser. On parle fréquemment d'*écrit oralisé* pour la caractériser. C'est cette caractéristique qui en fait le mode électronique s'apparentant le plus à la conversation naturelle en présentiel.

Nous avons résolu de nommer *écrit conversationnel* le « produit » des conversations électroniques par clavardage, car ces conversations tiennent également compte du concept de « l'illusion de la conversation orale » malgré la non co-présence des interactants, un peu comme ce qui se passe lors d'une conversation téléphonique. Cependant, pour rendre compte de l'aspect interactionnel et de l'obligation de l'utilisation du code écrit comme mode de transmission du/des message(s), nous avons adopté l'expression conversation écrite.

Retenons que le clavardage peut se réaliser selon deux modes : le public, où il y a une multiplicité de voix énonciatives, est anonyme parce que fonctionnant sous pseudonyme, et est, sur le plan énonciatif, obligatoirement polylogal. L'autre, le privé, se rapproche davantage de la conversation naturelle et relève plus du dialogal (deux voix énonciatives). Le clavardage privé est aussi de nature plus « conversationnelle », c'est-à-dire que sur le

⁴ Notons de plus qu'il y a un aspect corollaire à cette recherche et qui concerne le type de stratégies conversationnelles susceptibles d'être mises en œuvre par les interactants dans une telle situation d'interaction. Cet aspect fera l'objet d'une recherche ultérieure.

plan interactionnel, les tours de parole répondent à la logique d'alternance conversationnelle.

C'est beaucoup par le biais des descriptions et des analyses de l'écrit conversationnel (clavardage et texto) réalisées par Anis (2002) que nous pouvons maintenant en connaître les caractéristiques formelles. L'interaction verbale par clavardage ou par texto se caractérise par l'oralité, l'abréviation (sous toutes ses formes : troncation, réductions [apocopes, aphérèses, etc.]) et l'iconicité, via les binettes. Anis a nommé *néographie* les graphies s'écartant délibérément de la norme orthographique, car utilisées dans un but autre. Il a en outre observé que l'écrit conversationnel issu du clavardage fait montre d'une grande plasticité, également d'une grande hétérogénéité. Les diverses manifestations néographiques ont toutes une fonction d'expression, destinées à pallier la non co-présence des interactants.

De façon générale, on reconnaît de la langue de la CMO qu'elle est une communication caractérisée par de l'écrit oralisé, parce que se manifestent certaines caractéristiques de l'oral dans l'écrit et par de l'oral scripturé, parce que le canal écrit exerce obligatoirement l'influence de l'écrit sur l'oral. C'est ainsi qu'on peut parler de conversation écrite pour caractériser les échanges issus d'Internet, qu'ils soient le fait de la synchronie ou de l'asynchronie. Pour Marcoccia (1999, p. 94), « [...] la CMC⁵ semble être une forme de communication écrite calquée sur la communication orale, dont elle emprunte certaines caractéristiques et "simule" celles qu'elle ne peut reproduire ». La recherche en linguistique pragmatique a mis en lumière les caractéristiques linguistiques et extralinguistiques générales de la CMO, que ce soit en temps réel ou différé :

- il s'agit d'un mode de transmission écrit (sauf pour la visioconférence)⁶;
- la communication électronique donne « l'illusion de la synchronicité » et induit une sorte « d'exigence de la rapidité », ce qui a pour effet qu'on utilise des façons de faire propres à l'oral en usant de formes qui n'ont pas cours dans d'autres types d'écrits (Panckurst 1999, p. 64); ce sont les deux aspects qui orientent et conditionnent le plus l'écrit médié par ordinateur;

⁵ Ainsi nomme-t-il la CMO. Cette appellation est, rappelons-le, une traduction littérale de l'anglo-américain, mais certains auteurs européens la choisissent pour son « acception », estiment-ils, plus universelle. Il est tout de même à noter que dans la littérature francophone, la dénomination CMO telle que Panckurst l'a proposée fait de plus en plus d'adeptes.

⁶ Aussi nommée vidéoconférence, visiophonie. Dans tous les cas, il s'agit de la vidéo combinée à l'audio en temps réel ou quasi réel. Le Grand dictionnaire terminologique (GDT de l'OQLF) donne comme synonymes : visioconférence *par* Internet / *via* Internet; vidéoconférence *sur* Internet / *par* Internet.

- la CMO offre une rapidité de traitement entre émission et réception (courriel par rapport à envoi postal);
- l'utilisation de l'écrit électronique amène un relâchement des critères formels dans l'écrit, telles les formules d'interpellation/salutation; le courriel en est l'exemple le plus frappant, où la structure même du péritexte⁷ donne les informations nécessaires à porter à la connaissance du destinataire, ce qui exonère l'expéditeur des formules de présentation traditionnelles et même de sa signature; on observe aussi un relâchement dans les critères structurels, tels les paragraphes introductif/conclusif (Cusin-Berche, 1999). L'essentiel est le but communicationnel, l'objet de l'envoi;
- le langage du clavardage rappelle, particulièrement dans le clavardage public et le texto⁸, le cryptage linguistique du type verlan ou argot, reflétant la culture des utilisateurs, rétablissant la notion de clan, d'appartenance, de microsociété avec ses codes (Anis 2001; 2002); on peut y déceler l'importance de l'aspect socioaffectif. Les facteurs temps et groupe (pour les chats collectifs) accentuent les particularités linguistiques des messages (Anis, 1999);
- il y a, selon Anis (1999), une norme locutoire et une norme scripturale; l'écrit conversationnel s'exonère souvent des deux;
- la langue de la CMO entraîne un partage des rôles traditionnels entre l'écrit et l'oral : l'affectif, le relationnel passent en général par l'oral (Anis, 1999); selon cet auteur, on a souvent une « vision étroite et idéalisée de l'écrit, identifié au texte publié, élaboré dans la durée et corrigé par des professionnels » (Anis, 2001, p. 29). Mais il existe ce qu'il nomme « la face cachée de l'écrit », celle qui est non normée et « invisible socialement » : listes de courses, mots amoureux qu'on laisse sur la table ou sur le réfrigérateur, comme il y a différents types d'oral : conférences, lecture de nouvelles, discours intime, etc. L'écrit traditionnel, le normé, le revu et corrigé et donc publiable, nous fait oublier ces autres types d'écrits, remis sur la sellette grâce à la CMO, qui devient, contrairement aux autres types d'écrits, le carrefour de tous les modes. Toutefois, nous n'avons pas l'habitude de l'écrit familier, et c'est cela qui donne, selon l'auteur, l'effet oralisant;

⁷ Cusin-Berche (1999) introduit la notion de péritexte pour désigner les informations de l'en-tête du courrier, rubriques automatiques fournies par le logiciel : destinataires (direct(s) et indirect(s) ou en copie, date de l'émission, heure, objet de l'envoi. Ce terme traduirait la notion équivalente de celle de *paratexte* épistolaire.

⁸ Le texto est l'autre appellation de « langage SMS » qui a cours sur la téléphonie mobile, particulièrement en Europe et dont Anis (2002) fait une très intéressante étude.

- la communication médiée utilise des procédés linguistiques anciens et se les réapproprie — rébus, orthographe simplifiée, abréviations : le fonctionnement est typique de l'oral, tout concourt à pallier l'absence sensorielle de la communication médiée par ordinateur. Il y a véritablement une mise en scène de la conversation grâce à l'apparition de *chats* multimédias avec éléments iconiques visuels et sonores (Anis, 1999).

Ce sont là quelques-uns des traits de la spécificité de la CMO, constituant un genre discursif nouveau, sur lesquels s'entendent les auteurs qui s'y sont attardés. On est face, non pas à un nouveau langage comme il est souvent argué, mais à une variation de la langue. Cette variation est principalement due aux conditions matérielles de la communication, conditions venant modeler fortement la forme linguistique des messages. Comme le souligne si bien Marcoccia (1999, p. 17), Internet « [...] a moins fait naître de nouvelles formes de communication écrite qu'il n'a modifié certaines caractéristiques de formes déjà connues ». C'est ainsi que cette façon de communiquer — de « parler » ni plus ni moins — par claviers interposés, jointe à la rapidité obligée par ce mode, a entraîné des modifications importantes en termes linguistiques : on peut dire qu'il y a un langage propre à la CMO, une « culture du clavardage » déjà bien ancrée (principalement chez les jeunes).

Interaction verbale et analyse conversationnelle

L'interaction verbale est une activité langagière qui est le fait d'une rencontre entre deux ou plusieurs interlocuteurs parlant en alternance selon des règles établies. Dans toute interaction verbale, il y a plusieurs facteurs qui interviennent, façonnant le déroulement conversationnel : le contexte, le cadre participatif, le but de l'échange, les rôles interlocutifs ainsi que les participants eux-mêmes et leurs caractéristiques personnelles. L'étude de la conversation en tant qu'interaction verbale est en soi un champ disciplinaire au sein du champ de l'énonciation.

L'interaction verbale exige des participants qu'ils s'engagent mutuellement dans l'échange. Ils doivent donner aux partenaires d'interaction certains signes de cet engagement. Goffman (1974; cité dans Kerbrat-Orecchioni, 1999, p. 18) nomme ces signes « rituels confirmatifs » (du type salutations, présentations) et servent à la validation interlocutoire. Du côté de l'émetteur, ce sont les phatiques⁹ qui jouent ce rôle, tant par des signes :

- 1) non verbaux, entre autres, la position du corps, la direction du regard;
- 2) verbaux, ayant pour fonction de retenir l'attention : les capteurs, tels

⁹ Les phatiques sont les signes linguistiques et non linguistiques qui viennent ponctuer l'échange, cherchant à établir, prolonger ou interrompre le contact.

hein, n'est-ce pas, tu sais, hmm, etc., ou encore des reformulations, des reprises ayant pour but de réparer d'éventuelles fautes d'attention;

- 3) paraverbaux, tels les changements intonatifs et/ou de volume, tout cela ayant pour but essentiel de s'assurer de l'écoute du destinataire.

De son côté, le destinataire donnera lui aussi des signaux d'écoute par des régulateurs sous forme de signes :

- 1) non verbaux, tels les regards, les hochements de tête, le froncement de sourcils, le sourire, etc.;
- 2) verbaux, tels *oui, bien sûr, d'accord* ;
- 3) vocaux, telles vocalisations comme *hmm*, procédures destinées à confirmer à l'émetteur qu'il écoute.

Selon Kerbrat-Orecchioni (1990), ces signaux d'écoute sont indispensables au bon fonctionnement de l'échange, sans quoi l'émetteur éprouve d'importantes perturbations dans l'émission de son message.

Ces activités phatiques et régulatrices sont en concordance et sont solidaires. Nous pouvons le rappeler : l'interaction verbale est le fait d'une construction collective, car elle résulte d'un travail de collaboration entre les partenaires d'interaction. Il s'agit donc d'un discours co-produit. L'ensemble de ces mécanismes d'ajustement où les interactants « [...] ajustent, coordonnent, harmonisent en permanence leurs comportements respectifs » (Kerbrat-Orecchioni, 1990, p.20) se nomme synchronisation interactionnelle et est observable, entre autres, par :

- l'alternance des tours de parole : les locuteurs ont intériorisé des règles précises touchant les tours de parole; ces règles sont généralement appliquées de façon stricte;
- l'attitude corporelle des interactants, qui s'ajuste en fonction de l'interlocuteur; comportements posturaux, proxémiques, mimogestuels dont il est dit qu'ils sont comme un ballet (Kerbrat-Orecchioni, 1990);
- le choix des thèmes conversationnels, le style de l'échange conditionnant le registre de langue, du vocabulaire, etc.

C'est principalement par le biais de l'analyse conversationnelle, issue de l'ethnométhodologie (perspective voulant observer les comportements humains sans a priori) que les auteurs se sont penchés sur l'interaction verbale. Ce qui intéresse l'analyse conversationnelle, c'est la description du déroulement des conversations quotidiennes en situation naturelle et dans une perspective linguistique. En plus d'étudier les interactions verbales, l'analyse conversationnelle s'est également intéressée, dans une perspective acquisitionniste, au phénomène de la conversation exolingue et aux

opérations cognitives de l'acquisition. C'est précisément dans cette perspective que s'inscrit notre recherche.

Interaction exolingue : un cas d'interaction verbale

L'interaction exolingue se définit généralement comme une situation de communication où les interlocuteurs sont de langues/cultures différentes, créant de ce fait une asymétrie entre leurs répertoires linguistiques respectifs. Ce type d'interaction se trouve fragilisé par rapport à une situation où les partenaires sont locuteurs d'une même langue. Bange (1992) a énoncé le principe de *bifocalisation* pour rendre compte de la conscience aigüe de la fragilité de l'interaction qu'ont les interactants plongés dans ce type de communication, où ils doivent focaliser à la fois sur l'objet thématique (le fil conversationnel) et sur les problèmes susceptibles d'apparaître en cours d'interaction, dans la production ou dans la compréhension.

La communication exolingue est donc parsemée d'embûches, les interactants butant sur des obstacles à l'intercompréhension (malentendus, inachèvements, mauvaises constructions syntaxiques). Divers marqueurs d'obstacles annoncent généralement la panne, tels des questions de clarification, des silences, des signes non verbaux. Les interactants sont alors amenés à collaborer dans la recherche du sens par le biais de stratégies conversationnelles et peuvent, une fois réglée la panne, retourner à l'objet thématique de l'échange. C'est généralement lors de séquences latérales que se réalise la reconstruction du sens. La séquence latérale est un arrêt du cours normal de la conversation quand les partenaires ont la sensation d'un bris dans l'échange, que quelque chose ne va plus, et cela peut être du côté de l'alloglotte ou du natif. Elle est de ce fait le lieu de la réparation de la panne. La littérature a décrit divers types de séquences latérales, dont les caractéristiques diffèrent selon l'objet de la panne. Certaines visent la recherche d'une unité lexicale (séquence analytique et séquence explicative) quand d'autres sont de véritables leçons de langue étrangère (séquence potentiellement acquisitionnelle ou SPA et contrat didactique, engageant les interlocuteurs à l'entraide).

Communication à distance : condition de non-visibilité mutuelle

La communication par clavardage, même empruntant le canal écrit pour rendre l'oral, est un cas de communication verbale à distance. En cela, elle présente d'intéressantes similarités avec la conversation téléphonique. Outre l'aspect absentiel (non co-présence des interactants) commun aux deux situations, c'est l'aspect non-visibilité des partenaires d'interaction qui caractérise la plupart du temps ce type d'interaction¹⁰. Quelques études sur

¹⁰ Notons toutefois que la *webcam* permet la communication son-image en temps quasi réel à distance.

l'interaction verbale à distance au téléphone¹¹ exposent que l'absence des facteurs non verbaux et paraverbaux (condition de privation visuelle) que l'on retrouve normalement dans l'interaction verbale en présentiel ne constitue pas un problème majeur lors de conversations au téléphone. Les études tendent à conclure que le visuel n'est pas une condition à l'intercompréhension. Kida (2003) entre autres a exploré le rôle de l'indice visuel sur la compréhension en mettant ses sujets (japonais et français) sous deux conditions : 1) visibilité mutuelle et 2) privation visuelle, en leur demandant d'expliquer une recette de leur pays natal dans le but d'évaluer la compréhension par le biais de quatre vecteurs d'information. Cette étude révèle entre autres choses que l'information apportée par le visuel semble être une aide à la compréhension, mais ne semble pas être une « condition » de réussite pour la production, c'est-à-dire que le contenu ne se trouve pas modifié de façon significative par l'absence de cette information.

Les études que nous venons de citer ont trait à l'interaction verbale « orale ». Ce qui nous intéresse ici, c'est l'aspect hybride du contenu conversationnel par clavardage, car, bien qu'écrit, le texte conversationnel, nous l'avons vu, s'apparente davantage à l'oral. Puisque, en contexte de clavardage, les éléments d'information relevant de la communication non verbale ne sont pas accessibles aux interlocuteurs — le mimo-gestuel —, ces derniers doivent être plus explicites dans la formulation du message « écrit ». Notons encore que la sensation de quasi-simultanéité et d'illusion de la synchronicité qu'ont les interactants lorsqu'ils « conversent » via la CMO constituent les deux caractéristiques à la base de notre recherche, puisque la distance peut souvent ne sembler qu'illusoire pour les interactants, qui peuvent en arriver à se croire vraiment en co-présence, une fois admis le fait que le tout se passe par écrit. La CMO a le pouvoir de recréer la « présence » de l'autre, quand cet autre est connu ou même partiellement connu (dans des relations professionnelles « distantes » par exemple), comme c'est le cas au téléphone. Cela nous incite à croire que l'interaction exolingue médiée par ordinateur s'apparente à l'interaction verbale exolingue en présentiel, et en porte donc également les caractéristiques.

En ce qui a trait aux aspects reliés au paraverbal, les logiciels mettent généralement à la disposition des interactants une panoplie de signes graphiques, les binettes, destinés à compenser le non co-présentiel, à « pallier », comme le suggère Anis (2002), des parties de messages qui passeraient autrement à l'oral : un regard, un sourcil levé, des phatiques. On peut penser que les difficultés pressenties au sujet de ce qui se produit lors

¹¹ Voir par exemple : Cook et Lalljee (1972); Rutter et Stephenson (1977); Kendon (1985); Rutter (1987); Drummond et Hopper (1991); Kida (2003).

d'une communication exolingue par clavardage est sans doute à rapprocher de ce qui se produit au téléphone dans les mêmes conditions : l'absence de l'information visuelle représente une difficulté certes, quelque chose souvent perçu comme paralysant, mais n'empêche pas la compréhension. Le clavardage offre en outre le moyen palliatif de la lecture des segments de message, au fur et à mesure du déroulement de l'interaction verbale.

Ce bref exposé aura permis d'établir les principales caractéristiques de la CMO dans sa version synchrone, et, également, celles de l'interaction verbale selon les approches ethnométhodologique et discursive. Nous l'aborderons maintenant en contexte d'exolinguisme.

La théorisation des observations réalisées par la recherche en exolinguisme et en acquisition des langues étrangères au cours des vingt dernières années nous a appris que l'obstacle lexical, source importante de malentendus et de bris conversationnels, est la manifestation la plus aigüe des difficultés d'intercompréhension que sont susceptibles de rencontrer les interactants plongés dans une telle situation de communication. C'est donc à partir de la description théorisée des obstacles à la communication en situation exolingue que nous avons bâti notre méthodologie. Nous avons retenu les aspects relatifs à l'obstacle lexical et au malentendu (qui est un cas d'obstacle lexical) pour nous guider dans la sélection des données, dans leur analyse et dans leur interprétation.

Méthodologie

Rappelons tout d'abord les questions de départ : quels sont les obstacles à la communication, ceux liés aux langues d'interaction et ceux liés à l'outil, que sont susceptibles de rencontrer les interactants en situation de communication exolingue par clavardage? Ces obstacles seront-ils similaires à ceux rencontrés en situation exolingue en présentiel? Seront-ils plus nombreux? Seront-ils du même ordre ou y aura-t-il des obstacles, nouveaux, amenés par le média?

Dans le but d'atteindre nos objectifs de recherche, nous avons créé une situation d'expérimentation correspondant aux critères d'une situation en milieu naturel, c'est-à-dire non pédagogique.

L'échantillon était constitué de deux groupes équivalents de dix apprenants d'une langue étrangère se distinguant par leur langue première respective, le français et l'espagnol, constitués en dyades bilingues par pige à l'aveugle. Les sujets ont été recrutés dans des écoles de langues reconnues par le ministère de l'Éducation du Québec et sélectionnés via un questionnaire selon des critères de niveau d'instruction (pré-universitaire ou universitaire), de niveau d'apprentissage de la langue cible (intermédiaire), d'aisance dans le maniement d'un clavier d'ordinateur et d'expérience de l'utilisation d'un logiciel de clavardage. La collecte des données a eu lieu entre les mois de juin et décembre 2004 pour une part, à un laboratoire de langue de l'Université du

Québec à Montréal et, d'autre part, à distance, principalement entre les villes de Mexico et de Montréal.

La tâche à laquelle les sujets ont été soumis consistait en une série de trois séances d'échanges d'une durée de 40 minutes chacune, via le logiciel de clavardage MSN (de Microsoft), à trois moments différents, sur des thèmes prédéterminés par la chercheure et gradués selon un coefficient de difficulté de production de l'oral propre au niveau d'apprentissage de la langue cible. Une étude pilote nous a servi de guide dans la finalisation du devis de la tâche expérimentale. Voici, en tableau, la tâche expérimentale finale :

Tableau 1
Illustration du devis de l'expérimentation

DYADE 1	SÉANCE 1 <i>Se présenter</i>	ÉPISODE 1 espagnol / français	thème 1 20 / 20 minutes
		ÉPISODE 2 français / espagnol	
	SÉANCE 2 <i>Parler de son pays d'origine</i>	ÉPISODE 3 français / espagnol	thème 2 20 / 20 minutes
		ÉPISODE 4 espagnol / français	
	SÉANCE 3 <i>Parler d'un sujet d'intérêt général</i>	ÉPISODE 5 tout dans la langue cible	thème 3 40 minutes

Le corpus est ainsi constitué des séquences significatives sélectionnées à partir de chacune des séances pour chacune des dyades. Les séquences significatives sont les unités d'observation constituées des extraits présentant des traces des difficultés communicationnelles propres à la conversation exolingue, et qui permettent de repérer les obstacles rencontrés et les stratégies mises en œuvre par les interactants tout au long de leur activité conversationnelle. La façon de repérer ces obstacles est d'identifier un bris dans la conversation, généralement annoncé par des indices d'obstacles, permettant de repérer et d'identifier les séquences latérales, signes du travail de collaboration entre les partenaires devant une difficulté conversationnelle. Sont généralement annonceurs de difficulté les questions de clarification, les reprises, totales ou partielles, ou encore les questions concernant l'utilisation du clavier, notamment pour trouver les accents. Il convient de noter que tout indice n'est pas obligatoirement un marqueur d'obstacle.

Le traitement des données est de deux types : qualitatif, pour la création des grilles d'analyse et l'interprétation des données du matériau linguistique, et quantitatif, pour ce qui est de la vérification de potentielles corrélations entre les diverses variables.

Nous avons bâti une grille à partir des observations rapportées dans les écrits (tableau 2) et de nos propres observations afin de mieux situer ce qui s'est passé lors du déroulement des conversations de notre expérimentation.

Tableau 2
Synthèse des obstacles lexicaux et des indices rapportés par la littérature

OBSTACLE LEXICAL AMENANT UN MALENTENDU	INDICES D'OBSTACLES
les confusions entre les formes [manaʒer] / [menaʒ]	les questions de clarification que veut dire X?
les quasi-homonymes [kapo / kaʝo / kado]	les reprises de l'ensemble de l'énoncé (laissant dans le doute la partie incomprise)
les faux-amis : erreurs de traduction <i>entender / entendre</i>	les pauses, rétroactions minimales oui / non / hum
	signaux non verbaux : comment seront-ils manifestés en clavardage?
	réponse à une anticipation du natif : est-ce que ça va? tu me suis?

Puis, nous avons organisé ces obstacles et ces indices de la façon suivante : notre grille comptait dix sous-catégories d'obstacles, regroupés selon qu'ils appartiennent à trois grandes catégories, relativement : 1) à la situation exolingue, 2) aux difficultés dues au média ou 3) à celles dues à l'absentiel ainsi que le présentent les tableaux 3 à 5 ci-dessous.

Tableau 3
Catégories d'obstacles liés à la situation exolingue

OBSTACLES LINGUISTIQUES ET DISCURSIFS			
liés au répertoire lexical	liés aux lacunes grammaticales et syntaxiques	liés aux mécanismes d'évitement	liés à la simplification volontaire de l'alloglotte
confusions entre formes; faux-amis, quasi homonymes	accords morphosyntaxiques	renoncement, contournement de la difficulté	mention, réponse par oui / non

Puis, puisque le contexte conversationnel différait sensiblement d'une conversation en présentiel, nous avons ajouté à ces premiers obstacles des obstacles liés au média, potentiels, puisque la conversation se faisait par voie de clavardage, ce qui implique que des difficultés supplémentaires, inédites, peuvent apparaître, dues à la fois à 1) la manipulation du clavier, 2) au rythme du déroulement conversationnel, 3) au rythme imposé par le média et (4) liés à l'utilisation de la néographie :

Tableau 4
Catégories d'obstacles liés au média

OBSTACLES LIÉS AU MÉDIA			
liés à la manipulation du clavier :	liés au déroulement conversationnel	liés aux tours de parole	liés à l'utilisation de la néographie
doigté, accents	rythme conversationnel	rythme imposé par le média, chevauchements	binettes, utilisation de la ponctuation à des fins néographiques, etc.

Une autre catégorie d'obstacles nous apparaissait intéressants à noter, si tant est qu'ils allaient se manifester : les *obstacles dus à l'absentiel* (à la distance) : ceux qui pourraient être liés à 1) l'absence de phatiques et de régulateurs, 2) à l'absence de l'aide apportée par le non verbal et par le paraverbal en situation de précarité conversationnelle, etc. :

Tableau 5
Catégories d'obstacles liés à l'absentiel

OBSTACLES LIÉS À L'ABSENTIEL les phatiques et les régulateurs	
liés à l'absence de signes non verbaux	liés à l'absence de signes paraverbaux
position du corps, direction du regard, hochements de tête, sourire, etc.	changements intonatifs, variation dans le volume, etc.

Le relevé des obstacles a servi à traiter les données conversationnelles à l'aide d'un logiciel de traitement des données, SPSS v.12. 0 (2003), puisque notre étude est qualitative mais supportée par une analyse quantitative. Dans cette optique, ce sont les épisodes qui constituent l'échantillon. Il y a eu 104 épisodes, alternativement en français et en espagnol, puis dans les deux langues simultanément. Il s'agit d'un échantillon varié, où ce ne sont pas les sujets qui composent l'échantillon mais l'ensemble des épisodes, constitués par les interventions, formées elles-mêmes par les tours de parole. L'analyse des données de notre recherche est basée sur ce concept de 104 épisodes,

car chaque fois qu'il y a une situation d'interaction, il y a des possibilités de rencontre d'obstacles. Ainsi, on calculera les épisodes comme suit :

Tableau 6
Calcul des épisodes

Nb dyades	Nb épisodes		Nb interactants	
10	x 5	= 50	2	100
1	x 2	= 2	2	4

Description et analyse des résultats

L'ensemble de l'expérimentation, portant sur les obstacles communicationnels lors d'interactions par clavardage, nous montre de façon claire, et contrairement à ce que nous aurions pu croire suite à ce que la littérature en dit que, en situation exolingue et via la CMO, il y a relativement peu d'obstacles survenant en cours d'échanges.

En effet, la distribution de fréquence de tous les obstacles réunis nous montre que, dans l'ensemble des épisodes, on compte en moyenne moins d'un obstacle à l'intérieur de chaque épisode (0,66). Comme le montre le tableau 7, au total, on retrouve 69 obstacles, toutes formes confondues, répartis sur les 104 épisodes.

Tableau 7
Total des obstacles pour l'ensemble des épisodes

Obstacles	Épisodes	Moyenne	Écart type
n = 69	n = 104	0,66	0,961

La question qui vient immédiatement à l'esprit est celle du type d'obstacles le plus souvent rencontrés. Il y a, pour un total de 69 obstacles de toutes les catégories réunies, une répartition très inégale entre les sous-catégories. En ce qui a trait à leur distribution, nous pouvons constater que les obstacles liés au répertoire lexical sont de loin les plus nombreux, avec 40 occurrences (0,38). Le deuxième obstacle le plus fréquemment rencontré dans cette catégorie d'obstacles (liés à la situation exolingue) est corollaire : il concerne les lacunes *grammaticales et syntaxiques*, avec neuf obstacles (0,09). Un autre obstacle aussi fréquent (neuf occurrences (0,09)) est rattaché aux obstacles liés au média et touche le *déroulement de la conversation* quant au rythme conversationnel, avec, aussi de façon corollaire, cinq occurrences (0,05) d'obstacles dus *aux tours de parole et aux chevauchements*. C'est ce que présente le tableau 8 ci-dessous :

Tableau 8
Distribution du type d'obstacles les plus fréquents dans le corpus

	Obstacle lié à la situation : répertoire lexical	Obstacle lié à la situation : grammaire et syntaxe	Obstacle lié au média : déroulement de la conversation-rythme	Obstacle lié au média : tours de parole et chevauchements
Épisodes	n = 104	n = 104	n = 104	n = 104
Moyenne	0,38	0,09	0,09	0,05
Occurrence d'obstacles	n = 40	n = 9	n = 9	n = 5

Une autre question nous a paru intéressante à relever. On sait, par la littérature, que la situation de communication exolingue est par définition truffée de difficultés — les obstacles — et demande aux participants une vigilance de tous les instants. Rappelons ce qu'en dit De Pietro (1988, p. 251) : « [...] la communication est exolingue lorsque les divergences entre les répertoires linguistiques respectifs des interlocuteurs apparaissent comme constitutives du fonctionnement de l'interaction [...] », ce qui fragilise la communication.

Or, il appert que, pour ce même type de situation de communication, les sujets de notre expérimentation ont rencontré sensiblement moins d'obstacles que ce à quoi on aurait pu s'attendre. À quoi peut-on relier ce faible taux d'obstacles? Se pourrait-il qu'il soit imputable aux variables indépendantes (les paramètres de notre cadre expérimental)? Les éléments constitutifs de la situation expérimentale étaient de trois niveaux :

- 1) la variable *niveau d'instruction* ;
- 2) les variables relatives à la manipulation de l'outil électronique (*habileté à utiliser le clavier, à clavarder, fréquence d'utilisation d'un logiciel de clavardage privé et fréquence d'utilisation d'Internet*) et, finalement,
- 3) les variables relatives aux paramètres de la situation d'expérimentation (*dyade, épisodes, variables relatives aux langue de l'échange, aux thèmes des échanges et au statut du locuteur*).

Or, tous les tests de variables combinées aux obstacles auxquels nous avons procédé ont clairement démontré qu'aucun de ces éléments à lui seul ne détermine le faible taux d'obstacles à la communication. Force nous est donc de constater que, comparativement à des rencontres en présentiel, où, selon la littérature, les difficultés d'intercompréhension dues aux obstacles à la communication sont constitutives de la communication exolingue, la faible fréquence des obstacles rencontrés lors de cette expérimentation a comme

facteur déterminant le média, par élimination des corrélations significatives entre les obstacles et l'outil de communication, dans ses dimensions de médiation et de manipulation.

Mais penchons-nous maintenant sur l'interprétation des résultats, en regard de notre seconde question de départ : est-ce que les obstacles rencontrés par les sujets dans un échange exolingue par clavardage sont similaires à ce qui est décrit par les écrits en situation de communication exolingue?

Interprétation des résultats

Obstacles liés au répertoire lexical

Nous pouvons constater, en première analyse, que le corpus comporte effectivement, comme nous pouvions nous y attendre en fonction de la littérature étudiée, les éléments « fragilisants » de la communication en situation exolingue : les sujets ont rencontré des obstacles à la communication, ont utilisé des indices pour rendre mutuellement manifestes ces obstacles et ont collaboré dans la recherche de solutions d'intercompréhension.

La première question que nous nous posons a trait aux formes que prennent ces obstacles et ces collaborations dans une situation d'échanges exolingues par clavardage.

Tout d'abord, nous avons pu observer que les séquences latérales de notre corpus où les obstacles sont dus à la situation exolingue sont le plus souvent initiées par les non natifs, à raison de 47 fois contre 4 chez les natifs. L'obstacle revenant le plus fréquemment est celui que nous avons nommé *lié au répertoire lexical*, avec 40 occurrences et qui est l'équivalent de l'obstacle lexical. Ceci est analogue à ce que nous apprennent les écrits : le principal écueil dans les situations de communication exolingue concerne le répertoire lexical. Rappelons à cet effet que Lüdi (1991) désigne l'obstacle lexical comme étant une unité lexicale qui n'est pas ou qui n'est plus transparente pour l'un au moins des interactants, qui fréquemment font face à ce qu'il nomme *l'opacité lexicale*, qui réfère à la non-transparence d'un segment ou de toute une unité lexicale, soit au plan de la reconnaissance du signifiant (aspects phonologique et orthographique), soit à celui du signifié (aspects syntaxique, sémantique, pragmatique).

Dans l'extrait qui suit (extrait 1)¹², la conversation se tient en espagnol, et, jusqu'ici, les interactants se sont plutôt bien suivis et compris. En témoigne le long segment de conversation sur le sculpteur Fernando Botero, où les tours de parole sont cohérents et où l'intercompréhension, après une question/

¹² Il faut lire comme suit les tableaux des extraits : en partant de la gauche, colonne 1 : le chiffre indique les numéros de ligne de la séquence conversationnelle complète. Par exemple, dans cet extrait, il s'agit de la séance 2, épisode 4, lignes 149 à 156. La séquence complète compte 158 lignes; colonne 2 : le numéro du thème (il y a trois thèmes); colonne 3 : le code de l'interactant; colonne 4 : la conversation par tours de parole.

réponse concernant une unité lexicale de l'espagnol, est à son meilleur. Mais ici, les interlocuteurs se sont perdus. On ne sait si c'est l'obstacle lexical « *conta bien* » qu'emploie l'alloglotte et dont on ne peut retrouver le sens même en s'appuyant sur le contexte qui est le nœud du malentendu, mais ni l'un ni l'autre ne semble comprendre ce que le partenaire veut signifier. Ce malentendu ne sera pas levé, car la séance prend fin.

Extrait 1 — *Conta bien*
Obstacle lexical — Malentendu D2S2 L154-156
Corpus Montréal juin 2004

149	T2	D2 Lo	Desde hace cuanto tiempo vives aquí?
150	T2	D2 Di	si claro, eso lo vamos a mejorar, debo tener una mente muy abierta y positiva para alcanzar mis objetivos
151	T2	D2 Di	hace 9 meses
152	T2	D2 Lo	conta bien!
153	T2	D2 Di	es poco tiempo, ^pienso que por eso aun extraño mucho
154	T2	D2 Di	conta bien!
155	T2	D2 Lo	<u>no entiendo esto</u>
156	T2	D2 Di	<u>no se que quieres expresar</u>

Un autre cas d'obstacle lexical est celui qui survient lors du début d'une conversation en français à la séance 3, épisode 5, où les interactants s'expriment chacun dans la langue de l'autre. Ici, l'obstacle est dû à une tentative de l'alloglotte du français de nommer le jour de la fête des pères. Il utilise l'expression « *le juor de peres* », tentative de traduction de « *el día de los padres* », que manifestement le partenaire n'arrive pas à déchiffrer et qui, donc, fait une demande de clarification à la ligne 6 par « *Qué es le peres?* » (extrait 2). L'alloglotte du français, qui éprouve manifestement de grandes difficultés avec l'orthographe française, tente une reformulation par une forme qu'il croit similaire, *la fere de père*, probablement encore plus obscure pour sa partenaire, la native, qui démissionne au tour de parole suivant (L9), et tente un nouveau thème. Et puis, soudain, à la ligne 13, sans pourtant que la suite de la conversation ait fourni quelque indice pour aider à donner un sens à cet énoncé lacunaire, l'expression en mauvais français a trouvé une signification : *la fête des pères*. On peut certainement avancer ici que la locutrice native, pendant la poursuite de la conversation, a fait des tentatives d'inférences, probablement en se basant sur ce qu'a produit le

contexte comme informations (proximité temporelle de l'évènement) ainsi que sur ses connaissances parcellaires de l'espagnol et a trouvé une hypothèse de signification à cet énoncé. On peut parler ici du principe de pertinence (Sperber et Wilson, 1989), qui stipule que l'interlocuteur, en l'occurrence la locutrice native, cherchera toujours la meilleure interprétation possible des propos de son partenaire d'interaction en se basant sur ses connaissances (forcément parcellaires en situation exolingue de ce niveau) de la langue d'interaction, sur ses connaissances du monde, mais aussi de ce que produit le contexte comme informations. C'est de là qu'il pourrait faire des tentatives d'inférences et possiblement retenir certaines certaines hypothèses en concordance avec la situation. Voici donc cet extrait :

Extrait 2 — *La fête des pères*
Séquence latérale pour un obstacle lexical D2S3 L5-13
Corpus Montréal juin 2004

4	T3	D2Lo	Bueno. Que has tu hecho este fin de semana?
5	T3	D2Gi	cet dimanche je suis allé a un parc por feter le juor de <u>peres</u> avec beaucoup des amies
6	T3	D2Lo	<u>Qué es</u> le peres?
7	T3	D2Gi	et bien sur ave ma famille
8	T3	D2Lo	No comprendo la palabras. Puedes explicarme lo?
9	T3	D2Gi	<u>la fere de père</u>
10	T3	D2Lo	<u>No sé lo que es, pero no importa...</u> Que pienses de las mujeres? tienes una novia?
11	T3	D2Gi	no je suis celibataire,
12	T3	D2Gi	mais sont le plus belle du mond
13	T3	D2Lo	<u>Yo he comprendido.</u> Lo que cumplé el domingo pasado es la <u>fete des pères</u> , la fiesta de los padres, verdad? ¹

Ces cas d'obstacles lexicaux sont typiques de ce que décrivent les écrits comme étant les plus souvent rencontrés en présentiel. Bien que les conversations transitent par l'écrit, il s'agit bien, pour les cas d'obstacles liés aux répertoires lexicaux des interactants, de difficultés propres à une conversation exolingue orale. On peut aussi constater que la nature des difficultés est similaire dans les deux langues. En effet, qu'il s'agisse du français ou de l'espagnol, lorsqu'un interactant fait face à l'opacité lexicale, à la fois les difficultés, leurs indices et les stratégies auxquelles ils recourent sont similaires à ce qui se produit en présentiel.

Obstacles liés à la grammaire et à la syntaxe

Parmi les obstacles liés à la situation exolingue rencontrés par les sujets, ceux qui sont davantage liés aux lacunes grammaticales et syntaxiques représentent 0,09 de l'ensemble des obstacles, avec neuf occurrences.

Ces difficultés sont surtout liées à la formation des phrases, à la conjugaison des verbes et aux accords morphosyntaxiques et seront l'occasion, comme on le verra, de quelques « leçons de grammaire » de la part de certains natifs.

C'est le cas dans l'extrait présenté à l'extrait 3 où l'alloglotte de l'espagnol crée l'unité lexicale *concientizada*, à la fois sur le modèle de la formation du participe adjectif en français — être conscientisé¹³ — et de la formation de l'adjectif et du féminin de l'adjectif en espagnol. Cependant, elle se fait immédiatement reprendre par sa partenaire qui, par une reformulation paraphrastique, donne deux expressions verbales pour traduire ce qui, en français, se dit avec un participe adjectif : *tomar conciencia* et *informarse*.

Extrait 3 — Être consciente

Séquence latérale — Lacune grammaticale D4S2 L151-154

Corpus Montréal juin 2004

150	T2	D4 Si	Es bueno que en el periodico se ven informaciones tratando de concientizar a la gente.
151	T2	D4 Ma	Estas <u>concientizada</u> ?
152	T2	D4 Si	tomar conciencia.
153	T2	D4 Si	<u>informarse</u>
154	T2	D4 Ma	si entiendo

Dans cet autre extrait d'une conversation se déroulant en espagnol (extrait 4), la locutrice native demande à sa partenaire, Montréalaise, depuis combien de temps celle-ci vit à Montréal, cela par l'énoncé « *hace cuánto tiempo que vives en Montréal* » (L103).

¹³ Selon l'OQLF, la formation lexicale *être conscientisé* relève du champ disciplinaire de la psychologie. Cependant, dans une note, il est dit aussi que c'est un terme courant. Au Québec et en général au Canada français, *conscientisé* est employé dans tous les sens où le verbe *conscientiser* (qui relève d'autres champs disciplinaires) peut être employé. C'est pourquoi ici la locutrice du français, Québécoise, crée tout naturellement, en espagnol, ce qu'elle croit l'équivalent de *conscientisée*, *concientizada*.

Extrait 4 — *Cuánto tiempo*
Séquence explicative — Lacune syntaxique D6S1 L103-108
Corpus Montréal septembre 2004

103	T2	D6 An	hace cuánto tiempo que vives en Montréal??????
104	T2	D6 Ge	Vivo en Montreal <u>cuando 3 anos</u>
105	T2	D6 An	cuando 3 años????????? <u>o sea hace 3 años</u> o cuando tenías 3 años?????
106	T2	D6 Ge	lo siento!!!
107	T2	D6 Ge	Sea hace 3 anos!
108	T2	D6 An	no hay problema!!!!

Il y a confusion pour l'alloglotte entre *cuánto* qui signifie *combien* et *cuando* qui signifie *quand*. La locutrice native relève l'erreur en demandant, avec force points d'interrogation, une clarification, dans le même temps qu'elle propose diverses formes qui sont des hypothèses de reconstruction du sens. C'est, bien sûr, une stratégie très efficace, puisque la locutrice native s'appuie sur le contexte mais aussi sur sa connaissance de la langue pour comprendre qu'il y a une difficulté potentielle. On a, encore là, l'un des effets de la bifocalisation propre à la communication exolingue où le locuteur natif est conscient de difficultés potentielles pour l'alloglotte dans certaines situations. On peut aussi observer une séquence potentiellement acquisitionnelle (SPA)¹⁴, qui constitue pour l'alloglotte une occasion de « prise de donnée » linguistique dans le discours du natif, qu'il peut ou non saisir. Dans cette séquence, l'alloglotte « prend » la forme traduisant sa pensée.

Dans l'extrait suivant (extrait 5) se déroulant en français, l'hispanophone demande à son partenaire d'interaction, Français, quelle est la « mailleur difERENCE » entre l'Europe et l'Amérique, voulant par là signifier *la plus grande différence*, mais il le fait sur le modèle de l'espagnol « la mayor diferencia » (nous pouvons d'ailleurs en voir une trace dans l'orthographe, ce que l'oral du présentiel n'aurait pas « vu »). Le francophone répond par un « *comment ça?* » puisque cette juxtaposition d'unités lexicales n'est pas conforme au français et est asémantique. En faisant une demande de clarification par reprise partielle de l'énoncé, il donne dans le même temps la version bien orthographiée et vérifie, par une reformulation paraphrastique à son tour de parole suivant, si sa compréhension est juste. L'alloglotte le ratifie, l'hypothèse du locuteur natif est confirmée et il reprend en répondant tout simplement à l'énoncé source. La conversation peut reprendre son cours.

¹⁴ Les auteurs de cette notion (Py, De Pietro, Matthey, 1989) postulent que les échantillons de langue cible (forme et présentation dans le discours) sur lesquels s'appuie l'alloglotte sont des « données » qui, si elles deviennent des « prises », sont des occasions d'acquisition.

Extrait 5 — *La meilleure différence*
Séquence avec reformulation — Lacune syntaxique D3S2 L47-51
Corpus Montréal juin 2004

46	T2	D3 Ni	c'est différent de l'amérique
47	T2	D3 Gi	selon toi ce que la <u>mailleur difference</u> entre làmerique et l'europa
48	T2	D3 Ni	<u>comment ca</u> la meilleure différence?
49	T2	D3 Gi	oui
50	T2	D3 Ni	la plus grande
51	T2	D3 Ni	je ne sais pas trop
52	T2	D3 Ni	c'est difficile à dire

Ce sont là des exemples d'obstacles liés aux lacunes grammaticales et syntaxiques qu'ont rencontrés les sujets de notre étude au cours de leurs conversations. On peut constater que du point de vue de la communication exolingue, ces obstacles sont typiques de ce type d'échanges, en fait de ce que des interactants peuvent rencontrer dans une situation de communication exolingue face à face. Les difficultés reliées à la communication exolingue sont similaires, puisque les lacunes dans les répertoires lexicaux propres à chacun des interactants et celles liées à la connaissance de la grammaire et de la syntaxe sont constitutives de ce type de communication, quel que soit par ailleurs le média utilisé. L'interlangue étant en constante reconstruction, toutes les séquences latérales sont des occasions pour les interactants de se comprendre, mais aussi des occasions d'accroître leur interlangue.

Obstacles liés au média

Le fait que les conversations formant notre corpus aient transité par l'écrit, donnant de ce fait de l'écrit conversationnel, nous amène à observer des mécanismes dus au média qui ne peuvent pas se retrouver dans une conversation en présentiel, à l'oral.

Rappelons que les difficultés reliées au média sont dues à l'utilisation de l'outil, plus spécifiquement à l'utilisation du clavier pour converser, par exemple, lorsque l'utilisateur cherche les accents de l'autre langue; elles peuvent aussi être dues au rythme, particulièrement au déroulement conversationnel, de même qu'aux chevauchements thématiques¹⁵; et finalement, elles peuvent

¹⁵ Dans un contexte de clavardage, nous dirons que les chevauchements sont davantage le fait de l'imbrication de thèmes qui se trouvent à être très souvent comme « en différé », à cause des temps de répliques des tours de parole. Il est bien entendu que cette notion varie par rapport à celle établie pour l'oral.

être dues à l'utilisation de la néographie, par exemple, lorsque l'interlocuteur possède, à un degré moindre, la « culture » clavardage.

Nous abordons ici les obstacles dus au média les plus fréquemment rencontrés par les sujets de notre étude, c'est-à-dire ceux qui sont dus au rythme conversationnel et ceux qui sont dus aux chevauchements des tours de parole. Les sujets n'ont pas rencontré de façon significative d'obstacles dus à l'utilisation du clavier (bien qu'il y ait eu des cas) et à l'absentiel.

L'écrit conversationnel est en quelque sorte soumis aux exigences de la conversation orale pour les questions de rythme et de tours de parole. Le fait que le clavardage s'apparente à l'oral mais passe par l'écrit amène des situations inusitées dans le déroulement conversationnel, et ceci même dans un contexte de conversation endolingue. À plus forte raison, peut-on penser, en situation de communication exolingue.

Ainsi les sujets ont-ils rencontré neuf obstacles (pour 0,09) liés au déroulement de la conversation quant au rythme conversationnel et cinq obstacles dus *aux tours de parole et aux chevauchements*. Ces deux types de difficultés sont intimement reliés puisque le rythme et les chevauchements peuvent avoir une relation de cause à effet. Notons encore que pour l'ensemble, ce sont les non natifs qui ont le plus fréquemment rencontré ce type d'obstacles, 11 fois par rapport à 6 pour les natifs, pour un total de 17 occurrences.

Il arrive que certains sujets mentionnent cette difficulté qu'il y a à suivre le rythme conversationnel avec un clavier d'ordinateur.

On sait que le clavardage est propice aux chevauchements, puisqu'il s'agit de faire concorder deux canaux distincts de support de la langue, l'oral et le graphique, s'opposant quant à leur manière de se manifester. L'oral s'exprimant par le graphique comporte plusieurs difficultés, dont l'une est certainement la question du rythme de production.

C'est ainsi que les obstacles, pour les sujets, sont surtout venus de ce que les tours de parole se chevauchent, résultat souvent du temps de « réponse » ou de réplique à l'interlocution de l'autre — du type oralisant — qui doit se traduire par l'écrit, code demandant la coordination de la pensée et de la motricité fine, puisqu'il s'agit de l'utilisation du clavier. Cela représente une difficulté supplémentaire, car le clavier est généralement configuré pour satisfaire aux exigences de la langue utilisée : on est généralement en pays de connaissance, car on s'est habitué aux touches des accents. Cela constitue une autre difficulté, comme on peut le supposer, ainsi qu'en témoigne l'exemple illustré à la extrait 6 :

Extrait 6 — La ñ
D1S1 L14-19
Corpus Montréal juin 2004

14	T1	D1 Na	por favor dónde está el n con el acento?
15	T1	D1 Na	ñ lo ve!
16			(...)
17	T1	D1 Di	ha la ñ
18	T1	D1 Na	de verdad?
19	T1	D1 Di	muy facil mete la tecla Alt y luego el numero 164

Les chevauchements demandent toujours aux partenaires d'interaction d'être vigilants dans le suivi conversationnel. Bien que cela complique la tâche des interactants, déjà par ailleurs assez complexe parce qu'en situation exolingue, les chevauchements, monnaie courante en clavardage, n'entraînent pas systématiquement d'obstacles à la communication. Ainsi cet extrait (extrait 7) où les interlocuteurs éprouvent des problèmes de chevauchements qui pourraient entraîner des obstacles à la communication. Le locuteur natif de l'espagnol se plaint que le rythme conversationnel et le rythme d'écriture au clavier ne concordent pas. Il éprouve des difficultés à maintenir le fil conversationnel, qui est trop rapide pour sa capacité à écrire au clavier dans la langue cible. Il a du mal à suivre.

Extrait 7 — Ooopss
D1S2 L58-59
Corpus Montréal juin 2004

58	T2	D1 An	(oopss , il y a de momments que <u>la vitesse de la information est plus rapide que mes mains</u>)
59	T2	D1 Na	désolé!!

Et, le tour de parole suivant (extrait 7a), au changement imminent de la langue d'interaction, pousse ce soupir de soulagement :

Extrait 7a. Aahhhhhhhhhhh
D1S2 L60
Corpus Montréal juin 2004

60	T2	D1 An	Ouip! <u>aahhhhhhhhhhh</u> por fin espanol!!!
----	----	-------	---

Dans cet autre extrait (extrait 8), le rythme conversationnel semble trop rapide pour les répliques des interlocutrices, qui font se chevaucher les

thèmes. Le sujet est difficile, et il est abordé avec délicatesse, par questions successives. La native du français québécois est intéressée par le parcours de sa partenaire d'interaction et prend le temps de poser des questions, auxquelles répond l'hispanophone. Cependant, le temps requis pour répondre aux questions de la native fait que questions et réponses et sous-questions et réponses s'entremêlent allègrement. Nous avons illustré les chevauchements thématiques qui, chose extraordinaire, n'ont donné lieu qu'à une manifestation de non-compréhension, où la locutrice native semble ne plus suivre et le manifeste par un point d'interrogation à la ligne 94. Nous pourrions presque considérer que le simple fait de suivre en différé les fils thématiques constitue un obstacle à la communication, ou tout au moins à la fluidité, car cela en ralentit le débit.

Extrait 8 — Devenir Québécoise
D4S2 L83-104
Corpus Montréal juin 2004

83	T1	D4 Si	il est vraiment dangereux vivre là.
84	T1	D4 Ma	Donc tu seras une Québécoise bientôt
85	T1	D4 Ma	Tu avais des problèmes politiques
86	T1	D4 Si	mais pour venir ici on a dû passer un entretien en français
87	T1	D4 Si	pas de problèmes politiques, mais problèmes économiques.
(...)			
93	T1	D4 Si	Et de cette époque-là, tu t'intéresses pour l'espagnol
94	T1	D4 Si	?
95	T1	D4 Ma	Je te souhaite toute la chance du monde. Si tu as besoin d'aide, tu peux me le demander
96	T1	D4 Si	je pense que Québec, était l'unique lieu qui acceptait d'immigrer aussi facilement.
97	T1	D4 Si	bon, merci beaucoup.
98	T1	D4 Ma	Avant. Mon premier voyage au Mexique a eu lieu en 1977, Mon 2 ^e a eu lieu en 1987. C'est alors que j'ai commencé à apprendre.
99	T1	D4 Si	je pense qu'on a besoin de temps pour nous adapter.
100	T1	D4 Ma	Tant mieux! Cela prouve qu'il y a encore des pays qui ont de la compassion
101	T1	D4 Si	Le travail, je pense que c'est le problème le plus préoccupant.
102	T1	D4 Ma	Oui. Faudra t'adapter à l'hiver! Et ça c'est dur
103	T1	D4 Si	tu n'aimes pas l'hiver?
104	T1	D4 Ma	C'est pourquoi tu dois mettre beaucoup d'efforts pour parler le français le plus rapidement possible

Finalement, les obstacles liés au rythme conversationnel et aux chevauchements peuvent entraîner des obstacles de nature autre que ceux liés à la langue. Le principal danger encouru par la différence de rythme entre la production de l'oral et la production de l'écrit est que les interactants se perdent. Il arrive, comme dans l'extrait suivant (extrait 9), qu'ils se perdent effectivement, et sur une bonne portion. Mais ici, l'un des partenaires manifestera son état de confusion de façon explicite, afin de recréer le fil conversationnel et terminer l'échange tel que prévu.

Extrait 9 — Je suis toute mêlée

D5 S2 L76-87

Corpus Montréal juin 2004

76	T1	D5 An	Commet est-ce que tu a trouvé les cubainnes?
77	T1	D5 Ma	Ahora, podemos hablar en frances?
78	T1	D5 An	Elles sont belles...!!! nest-ce pas?
79	T1	D5 Ma	Es La pregunta
80	T1	D5 An	Oui.
81	T1	D5 Ma	Si, un poco demasiado, por verdad !
82	T1	D5 An	Est-ce que tu a chanté la pomme a quelqu'une là bas?
83	T1	D5 An	
84	T1	D5 Ma	Como lo decia, no es facil en Cuba
85	T1	D5 Ma	No, es el contrario que arriba
86	T1	D5 An	<u>Commet? je ne pas compris</u>
87	T1	D5 An	<u>Je suis toute mêlée.</u>

On ne sait pas ici, à la ligne 80, à quoi répond le *oui* de l'alloglotte : est-ce à la question du changement de langue ou à celle concernant la beauté des Cubaines? Puis, à la ligne 87, sur une difficulté linguistique, la locutrice s'avoue vaincue et déclare qu'elle est « toute mêlée ». Deux thèmes en parallèle font que la conversation se scinde en deux conversations et qu'on ne peut plus suivre.

Nous avons donc pu constater qu'il y a effectivement des obstacles reliés au média utilisé, ce qui vient complexifier la tâche de converser en situation exolingue. Cependant, ces obstacles, s'ils sont bien réels, semblent néanmoins être le fait d'une acculturation plus ou moins grande au média qui demande de faire cohabiter deux modes d'expression linguistique. On peut penser que ce genre de difficultés aurait tendance à diminuer avec la pratique.

Conclusion

Dans cet article, nous avons traité des obstacles que sont susceptibles de rencontrer des interactants en situation exolingue par clavardage, expérimentation qui nous a permis, dans un premier temps de décrire et d'analyser les résultats quantitatifs de notre étude et, dans un second temps, d'interpréter ces résultats par rapport à notre question principale de recherche : quels sont les obstacles à la conversation rencontrés par des interactants de langues/cultures différentes en contexte de clavardage et en quoi ces obstacles peuvent-ils être comparables à une situation de communication exolingue en présentiel?

Les résultats nous montrent que, dans l'ensemble, les difficultés constitutives de la communication exolingue, tout en étant similaires quant aux difficultés linguistiques, semblent moins fréquentes lors d'échanges exolingues via le clavardage qu'en présentiel. Nous pouvons soutenir que, parce que ce média est par nature hybride, *scriptant*¹⁶ l'oral et oralisant l'écrit, tout en donnant aux interactants une façon authentique de communiquer avec des locuteurs natifs de la langue en voie d'acquisition, il facilite l'intercompréhension entre les interactants, grâce principalement au fait que les messages peuvent être lus, malgré le rythme imposé par le conversationnel.

Ce qui ressort en définitive de l'étude de ce corpus est la similarité que nous pouvons établir entre ces deux situations de communication exolingue : qu'elle se réalise en présentiel ou par clavardage, elle demeure essentiellement une communication parsemée de difficultés, nonobstant son moyen de réalisation. Quant aux types d'obstacles, nous avons observé que, pour ce qui est relatif à la situation exolingue, les obstacles rencontrés par les sujets sont similaires à ce que des interactants sont susceptibles de rencontrer lors de conversations en présentiel. Il semble cependant qu'il y ait moins de malentendus proprement dits, grâce au fait que les interactants n'ont pas à discriminer la chaîne lexicale (l'écrit découpant ce qui est normalement « lié » à l'oral), lisent les énoncés et peuvent de ce fait inférer le sens à partir de la graphie des unités lexicales. Les interactants ici, à la différence de l'interaction en présentiel, n'ont pas à discriminer la chaîne lexicale, qui est l'un des problèmes majeurs de la compréhension en langue étrangère : où commence et finit le mot? Quelle est l'orthographe si c'est un cas d'homophonie? Nous avons aussi observé que les questions de clarification sont similaires à ce que l'on rencontre en présentiel.

Nous pouvons aussi constater, à la lumière des descriptions des extraits conversationnels, que l'écrit conversationnel entraîne des obstacles fortement

¹⁶ Nous créons ici ce néologisme, sur le modèle de *oralisant*, puisqu'il décrit parfaitement ce que nous tentons d'exprimer.

liés au média, qu'il s'agisse de la clavigraphie (pour laquelle toutefois peu d'obstacles ont été relevés — de l'ordre de trois pour l'ensemble des sujets) ou du rythme du déroulement de la conversation et des tours de parole, qui semblent être une difficulté généralisée (14 pour l'ensemble des sujets). Les deux volets de notre hypothèse de départ se trouvent ainsi confirmés.

Nous pouvons dire, pour conclure sur ces illustrations des difficultés rencontrées par les interactants, que l'interaction exolingue par clavardage, si elle demeure une interaction truffée de difficultés, facilite l'intercompréhension, du fait de son caractère d'hybridité et cela, malgré les difficultés inhérentes à l'exolinguisme et celles engendrées par l'utilisation de l'outil.

C'est De Heredia-Deprez (1990, p. 217) qui dit que le malentendu, lorsqu'il est d'origine phonétique, vient « [...] d'une confusion de sons [qui] amène souvent une mauvaise reconnaissance des signifiants » et cela peut être le fait d'une mauvaise prononciation de l'alloglotte ou le résultat d'une mauvaise perception de celui-ci dans le discours du natif. Si le malentendu représente l'une des difficultés majeures en conversation exolingue en présentiel, par la confusion entre les formes (particulièrement entre deux langues voisines comme le sont le français et l'espagnol), les tentatives de traduction, les marques énonciatives déictiques, la polysémie, l'incompréhension ne sont pas que le fait du malentendu. Les difficultés peuvent être relatives au répertoire lexical limité du non natif, à certains aspects culturels qui ne manquent pas de se manifester dans le discours. Néanmoins, la reconnaissance lexicale est majeure en compréhension. Ce que vient faire d'aidant le clavardage, c'est précisément de donner l'unité lexicale avec son découpage graphique dans la chaîne et par là même venir aider à la reconnaissance lexicale, diminuant ainsi les risques d'opacité lexicale. Comme le dit encore De Heredia-Deprez (1990, p. 219), « [...] le processus de reconnaissance des formes n'est pas préalable à la compréhension, il en fait partie : ce sont les facteurs intervenant dans la compréhension qui sélectionnent une forme acceptable sur un signifiant plurivoque ».

Lorsque, donc, on peut reconnaître une unité lexicale, le travail linguistique se trouve facilité. C'est pourquoi nous pensons que l'interaction exolingue par clavardage, comme l'indiquent nos résultats, génère un taux relativement bas d'obstacles à la communication. Tout n'est pas dit parce que les interactants ont une plus grande facilité de reconnaissance lexicale. Toutefois, l'aide apportée par l'écrit n'est pas négligeable.

D'un point de vue didactique, nous croyons que les caractéristiques de la CMO peuvent être mises à profit en acquisition des langues secondes/étrangères. Il reste à voir ce que feront les intervenants en acquisition des langues de ce nouveau média. Le feront-ils leur, lui reconnaissant ses qualités d'accessibilité, de possibilités accrues d'interaction authentique en langue

cible avec des locuteurs natifs, de disponibilité et de facilité d'utilisation? En un mot : de commodité. Car il faut bien le reconnaître : ce média, à cause de son potentiel hautement interactif entraînant chez les utilisateurs des usages linguistiques généralement peu prisés par les tenants de la pureté de la langue et particulièrement par les intervenants en éducation, est plus souvent qu'autrement boudé sinon carrément dénigré. Il faudra redonner ses lettres de noblesse au clavardage et y voir un outil supplémentaire pour l'enseignement-apprentissage des langues. Notre étude se veut une modeste contribution scientifique à cet égard.

Il serait intéressant de pousser plus loin l'étude de ce média en tant qu'outil en acquisition des langues secondes/étrangères. Des études comparatives pourraient être menées sur la reconnaissance lexicale en présentiel ou via le clavardage, par exemple, ou sur les attitudes des apprenants de langues face à une utilisation systématique de ce média, un peu comme il apparaît « normal » d'utiliser un livre ou une cassette lorsqu'on apprend une langue étrangère. Ce média, s'il est de moins en moins « nouveau », s'implante de plus en plus et a encore beaucoup à révéler.

Références

- ANIS, Jacques (1999). « Chats et usages graphiques », dans Jacques Anis (dir.), *Internet, communication et langue française*, Paris, Éd. Hermès, p. 72-90.
- ANIS, Jacques (2001). « Analyse des formes d'expression spécifiques en ligne », *Journal Libération*, édition du 28 février 2001, p. 29.
- ANIS, Jacques (2002). « Communication électronique scripturale et formes langagières : chats et SMS », *Actes des quatrièmes rencontres réseaux humains/réseaux technologiques*, Disponible à http://medias.univpoitiers.fr/rhrt2002_actes, Consulté en juin 2002.
- BANGE, Pierre (1992). « À propos de la communication et de l'apprentissage de L2 (notamment dans ses formes institutionnelles) », *Acquisition et interaction en langue étrangère (AILE)*, vol. 1, p. 53-85.
- CUSIN-BERCHE, Fabienne (1999). « Courriel et genres discursifs », dans Jacques Anis (dir.), *Internet, communication et langue française*, Paris, Éd. Hermès, p. 31-54.
- DE HEREDIA-DEPREZ, Christine (1990). « Intercompréhension et malentendus. Étude d'interactions entre étrangers et autochtones », dans François Frédéric (dir.), *La communication inégale : heurs et malheurs de l'interaction verbale*, Suisse, Éd. Delachaux et Niestlé, p. 213-238.
- DE PIETRO, Jean-François (1988). « Conversations exolingues, une approche linguistique des interactions interculturelles », dans Jacques Cosnier, Nadine Gelas, et Catherine Kerbrat-Orecchioni (dir.), *Échanges sur la conversation*, Paris, Éd. CRNS, p. 251-267.

- KEATING, Carroll-Ann (2000). *Mode de communication et fonctions de travail collectif*. Unité d'enseignement et de recherche, travail, économie et gestion, Téléuniversité, Disponible à http://benhur.teluq.quebec.ca/~keating/COMMUNICATION_ET_INTERNET.htm, Consulté en février 2002.
- KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine (1986). « Nouvelle communication et analyse conversationnelle », *Langue française*, n° 70, p. 7-25.
- KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine (1990). *Les interactions verbales*, t. I. Paris, Éd. A. Colin, 315 p.
- KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine (1999). *Notes sur la communication orale*, Disponible à <http://www.insa-lyon.fr/Departments/CDRL/environnement.html>. Consulté en novembre 2001.
- KIDA, Tsuyoshi (2003). « Le rôle des indices visuels dans la compréhension discursive en langue seconde », *Marges linguistiques*, n° 5, p. 260-285.
- LÜDI, George (1991). « Construire les mots pour le dire », dans Max Niemeyer (dir.), *Linguistische Interaktionsanalysen*, Tübingen, p. 193-222.
- MARCOCCIA, Michel (1999). « La normalisation des comportements communicatifs sur Internet : étude sociopragmatique de la Nétiquette », dans Nicolas Guegen, et Laurence Tobin (dir.), *Communication, société et Internet*, Paris, Éd. L'Harmattan, p. 15-32.
- PANKURST, Rachel (1999). « Analyse linguistique assistée par ordinateur », dans Jacques Anis (dir.), *Internet, communication et langue française*, Paris, Éd. Hermès, p. 55-70.
- PIEROZAK, Isabelle (2000). « Les pratiques discursives des internautes », *Le français moderne*, t. LXVIII, n° 1, p. 109-130.
- SPERBER Dan, et Deirde WILSON (1989). *La pertinence*, Trad. fr., Paris, Minuit (1^{re} éd. 1986, *Relevance, Communication and Cognition*, Oxford, Blackwell).

